

Índice

Introducción	5
---------------------------	----------

PARTE GENERAL

Capítulo I. Percepción y complejidad	11
Capítulo II. Resiliencia	30
Capítulo III. Conflicto	57
Capítulo IV. Comunicación	87

PARTE ESPECÍFICA

Capítulo V. Métodos de resolución de conflictos	121
Capítulo VI. Negociación colaborativa y mediación	132
Capítulo VII. Etapas y características de la mediación	162
Capítulo VIII. Mediación. Primera etapa: Invitación - La reunión conjunta	171
Capítulo IX. Mediación. Segunda etapa: conocer el problema. Favorecer la habilidad social de resolución de problemas. Detección de intereses y necesidades (Harvard).	185
Capítulo X. Mediación. Tercera etapa: actuar positiva y activamente frente al conflicto - soluciones posibles	210
Capítulo XI. Mediación. Cuarta etapa: reunión conjunta final. Construir sobre la adversidad - fortalecer los vínculos	229
Capítulo XII. Resiliencia y mediación. Resultados	240

HACIA EL FUTURO

Capítulo XIII. Vivir y trabajar en paz hacia la paz	248
Capítulo XIV. Aplicación de la mediación y resiliencia	255
Capítulo XV. Aquí y ahora	262